Chapitre 1
La traçabilité au service de la qualité dans notre pratique quotidienne

1 POURQUOI ?

La Qualité à l'Officine s'inscrit dans une logique de progrès. Elle accorde une place centrale au patient, à son parcours, à sa satisfaction.

Les P.M.E. organisent leur activité selon les normes de Qualité ISO 9000.

Les Officines ne sont-elles pas des P.M.E. ?

La Certification n'existe pas en Officine mais nous ne pouvons pas échapper à cette démarche.

Le pharmacien a longtemps été celui qui préparait et vendait les médicaments accompagnant cette vente d'un « conseil » pour ses clients. L'avènement de l'industrie pharmaceutique a permis une disponibilité plus large des médicaments manufacturés en louant au pharmacien d'Officine son domaine de préparation des médicaments. L'arrivée de l'informatique a en outre mis la gestion pharmaceutique à la portée du technicien. Les grandes surfaces ont également réussi à obtenir une partie du marché des produits pharmaceutiques. Si bien qu'on peut se poser la question aujourd'hui du rôle du pharmacien d'Officine.

Les pharmaciens ont-ils réalisé les adaptations dictées par l'évolution de leur environnement ?

Autant de questions qui demandent des réponses !

Il est nécessaire d'apporter une nouvelle contribution plus effective et plus individualisée tant sur le plan thérapeutique que sur le plan social afin de devenir un maillon essentiel du système de santé.

Prouvons que nous exerçons notre métier dans les règles et avec compétence.
Soyons performants et nous serons maîtres.

Mais comment renforcer notre rôle ?

2 COMMENT ?

2-1- PROJET

2-1-1- Identification du besoin

Dans le but de renforcer notre rôle de pharmacien, deux voies nous intéressent :
- Le pharmacien doit être à l'écoute de sa clientèle pour mieux répondre à ses attentes.
- Le pharmacien a un rôle majeur dans la sécurisation d'un traitement médicamenteux avant de le dispenser à sa clientèle.

Il est le dernier professionnel de santé que le malade voit avant de commencer son traitement ; il a une responsabilité à la fois éthique envers sa clientèle et déontologique vis-à-vis du médecin.
Comment valoriser nos fonctions ?
Comment prouver nos compétences ?
Comment apporter des améliorations à nos pratiques habituelles ?
Voilà les réflexions qui m'ont interpellée et conduite à suivre le D.U. « Qualité à l'Officine ». Il me fallait trouver les moyens qui m'assuraient de mieux conseiller et donc, de repositionner mon statut de pharmacien d'Officine au sein du système de santé.

2-1-2- Moyens pour satisfaire ce besoin

Deux séances de la formation «Qualité à l'Officine» ont répondu à mes attentes et m'ont donné les moyens de concrétiser ma démarche Qualité.

Leurs sujets étaient :

- Le pharmacien et son équipe
- La Qualité et la traçabilité au quotidien

Qu'est-ce qu'une journée à l'Officine ? Une succession d'étapes à son bon fonctionnement ? C'est un travail quotidien qui dans son côté répétitif instaure une dangereuse routine à notre compétence.

Comment optimiser notre fonctionnement pour accéder à un travail de Qualité se voulant respectueux de ses clients, de son équipe ? Il faut acquérir une méthode de travail de manière à maîtriser son processus de travail. Le principe consiste à définir toutes les étapes du processus : « qui fait quoi ou quand, comment et pourquoi ? »

Ecrire ce qu'il faut faire permet d'acquérir une dynamique de Qualité.

De nombreux sites Internet font référence à ce sujet de traçabilité :
- www.pharmechange.com
- www.pgeu.org
- www.leem.org
- www.anaes.fr

(Ateliers procédures)

2-2- RÉALISATION

Ayant cédé mon Officine le 31 octobre 2003, j'ai continué la formation et élaboré ce mémoire sans le concours de l'équipe officinale. J'ai conservé cette motivation qui est propre à chaque Chef d'entreprise. Je n'ai en rien modifié mon projet mais j'ai en plus la totale conviction de la nécessité d'adhérer à la démarche Qualité.

Je suis maintenant de l'autre côté du comptoir avec le privilège d'avoir été acteur principal pendant de nombreuses années. Cette double vision me rapproche de notre client / patient et de ses attentes.

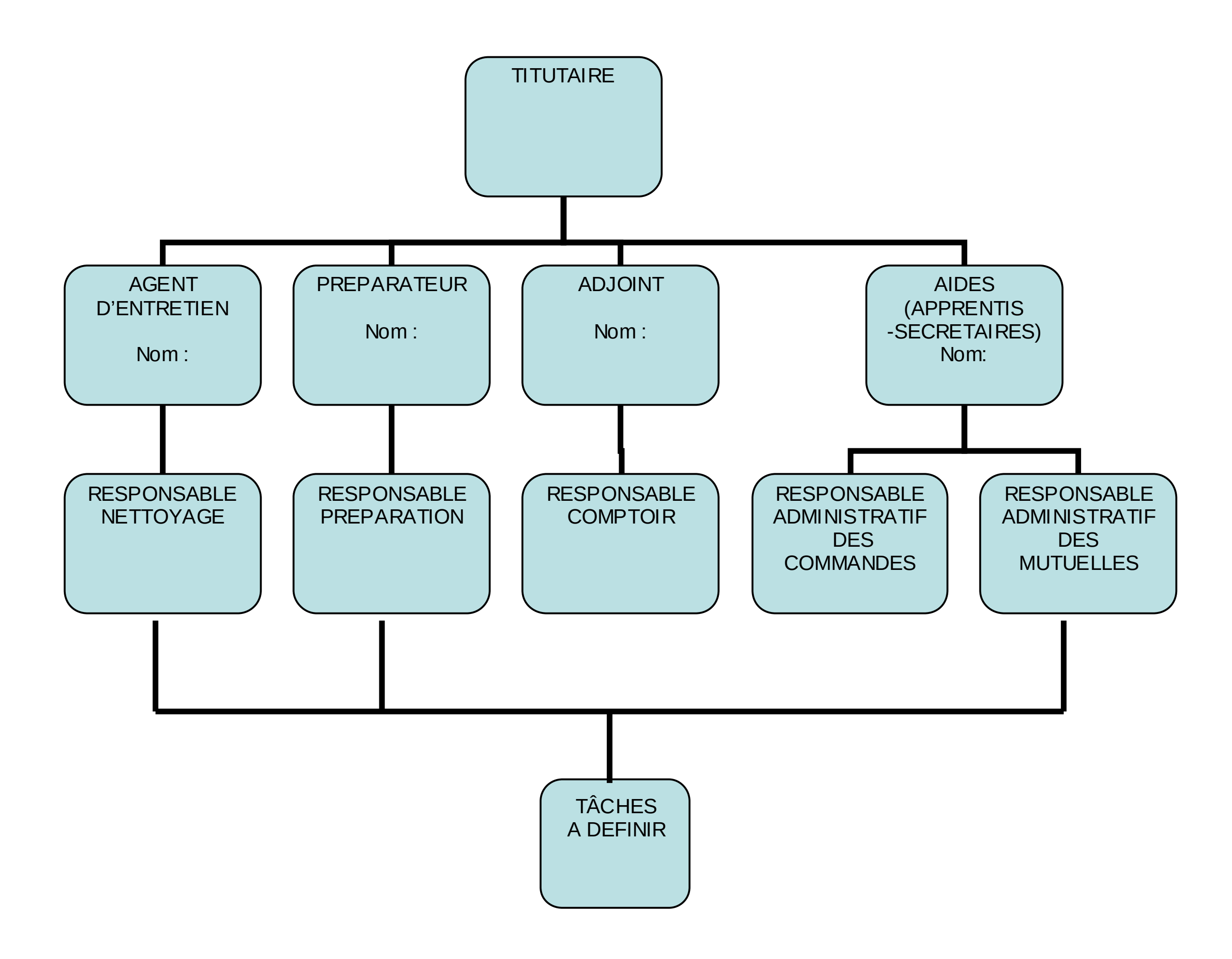
Le point de départ dans la maîtrise de son processus de travail nécessite une répartition des rôles pour chaque membre de l'équipe. Il convient d'établir :
- Un organigramme
- Une liste des tâches qui définit les fonctions de chacun (la vie de l'officine).

A partir de là, il devient possible d'écrire des modes opératoires ou procédures. Elles constituent le reflet de la vie de l'Officine et ont pour objectif de fournir une méthodologie pour :
- Faciliter l'exécution des diverses activités ;
- Délivrer des soins médicamenteux sécurisés en pratiquant de façon systématique sans oublis ni erreurs ;
- Répondre aux attentes de notre client pour lui assurer notre sympathie, reconnaissance et considération.

Les processus sur lesquels j'ai porté mes réflexions sont :
- L'accueil du client ;
- Le préparatoire – la préparation magistrale ;
- La réception d'une commande grossiste ;

- Les étapes de la dispensation ;
- Eviter l’erreur dans la dispensation.

2-2-1- <u>ORGANIGRAMME</u>



2-2-2 VIE DE L'OFFICINE

NOS FONCTIONS

Dans le strict respect du secret professionnel

DÉLIVRANCE

ANALYSER L'ORDONNANCE OU LA DEMANDE

- **Analyser la prescription**
  Recevabilité – Dénomination – Forme – Dosage – Unité – Indications – Interactions – Posologies
- **Analyser une demande pour une délivrance sans ordonnance**
- **Prendre en compte les renseignements fournis par le patient**
- **Prendre en compte les aspects réglementaires éventuels**

DÉLIVRER

- **Procéder à la délivrance :**
  - **Calculs des quantité à délivrer**
  - **Porter les inscriptions réglementaires sur l'ordonnance, l'ordonnancier, les conditionnements, les carnets de surveillance ou les supports assurant la traçabilité des matériels et des produits**

DONNER DES EXPLICATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

- **Sur l'utilisation des médicaments délivrés**
- **Sur les effets secondaires**
- **Sur leurs conditions de conservation**
- **Sur leurs modalités de reconstitution**

PRÉPARATION ET CONDITIONNEMENT

ENREGISTRER – VÉRIFIER – IDENTIFIER ET STOCKER LES MATIÈRES PREMIÈRES

- **Vérifier la conformité**
- **Vérifier l'identité des matières premières**
- **Etablir les documents et étiquetages réglementaires**
- **Stocker les matières premières**

ENREGISTRER – VÉRIFIER – STOCKER LES ARTICLES DE CONDITIONNEMENT

PRÉPARER

Préparations magistrales

- **Analyser la prescription**
- **Organiser le poste de travail et préparer le matériel**

- **Calculer les quantités**
- **Réaliser la préparation**

CONDITIONNER

- **Veiller à l'adéquation des conditionnements, à la conservation et à l'utilisation du produit**
- **Repartir dans les unités de conditionnement**

ÉTIQUETER

- **Conformément à la législation**

TARIFIER

- **Conformément à la réglementation**

CONSEIL, PRÉVENTION, INFORMATION

CONSEILLER

- **Rechercher la ou les solutions répondant le mieux aux cas exposés**
- **Donner les explications et recommandations nécessaires**
- **Mettre en garde contre les risques d'automédication**

PRÉVENIR

INFORMER

- **Répondre à une demande d'informations**

VIGILANCE

- **Participer au recueil d'informations sur les médicaments nouveaux, sur les effets inattendus des médicaments**

ACCUEIL ET VENTE

ACCUEILLIR LE PUBLIC

- **Se présenter dans une tenue adaptée aux exigences de la profession**
- **Faire preuve d'attention, de disponibilité, de confidentialité**
- **Entretenir des relations courtoises avec le public et l'équipe de travail**

ANIMER LES ACTIVITÉS DE L'OFFICINE

- **Réaliser les vitrines**
- **Participer à la bonne présentation des produits**

DOCUMENTATION

- **Recenser l’information**
- **Traiter l’information**
- **Communiquer l’information**
- **Stocker**

GESTION DES STOCKS

LA COMMANDE

- **Transmettre la commande**
- **Réceptionner**
- **Vérifier la conformité**
- **Etablir le prix de vente**
- **Ranger**

LES PÉRIMES

LES MÉDICAMENTS INUTILISES

LES RETRAITS

ADMINISTRATION

- **Etablir les formalités nécessaires aux remboursements par les divers organismes payeurs**

MAINTENANCE

- **Déceler et identifier les dysfonctionnements et les anomalies**
- **Contrôler l’état et le bon fonctionnement des matériels**
- **Effectuer l’entretien courant des matériels**
- **Assurer le suivi et l’enregistrement des opérations d’entretien et de maintenance**
- **Donner les explications et recommandations nécessaires**

« LA RECONNAISSANCE DU CLIENT,

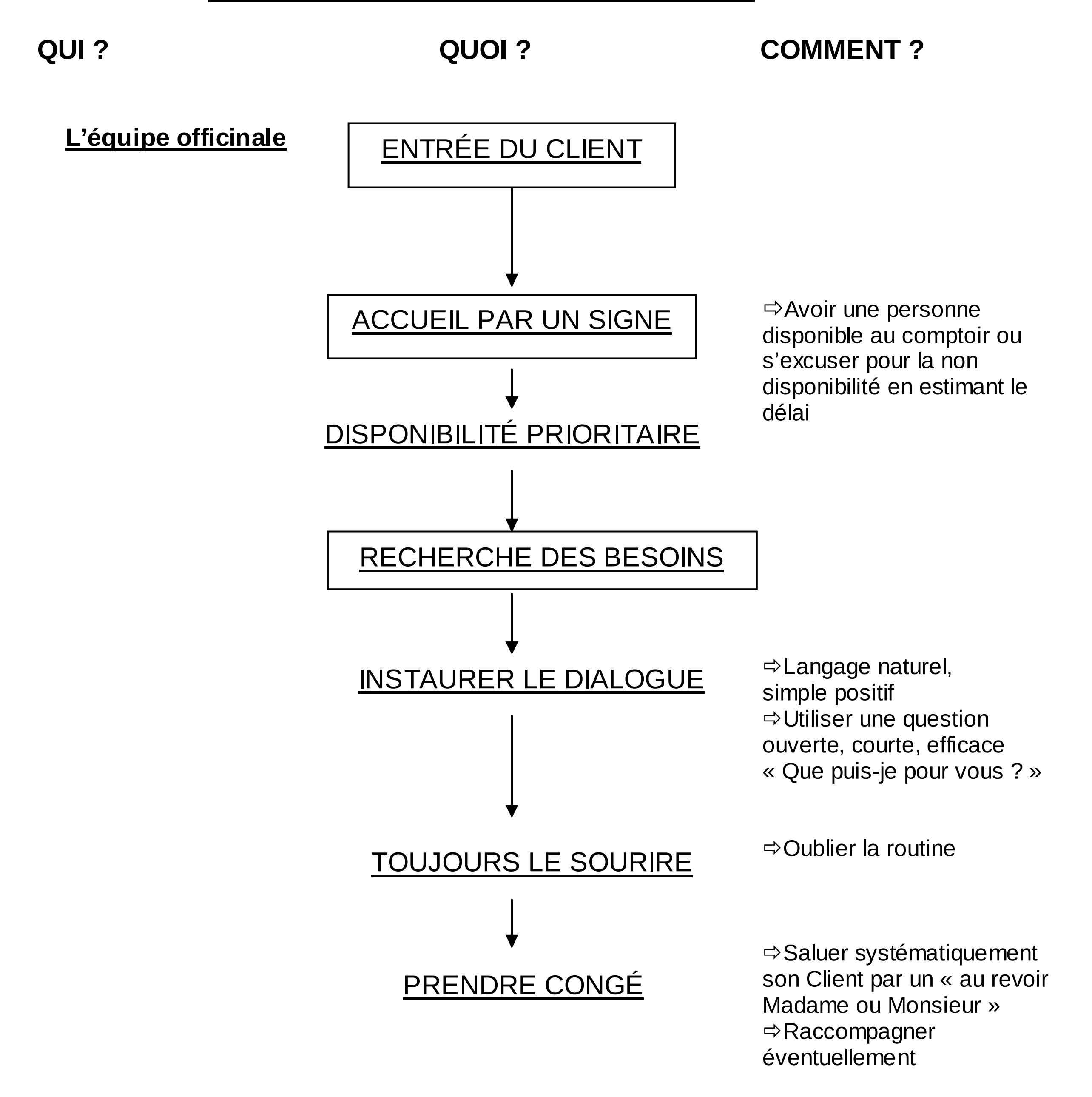
LA CONSIDÉRATION QUE VOUS LUI PORTEZ

ET VOTRE DISPONIBILITÉ A SON ÉGARD

DOIVENT ÊTRE EN PERMANENCE PERCEPTIBLES PAR LE CLIENT »

2-2-3- ACCUEIL DU CLIENT

« Cinq secondes pour accueillir le Client »



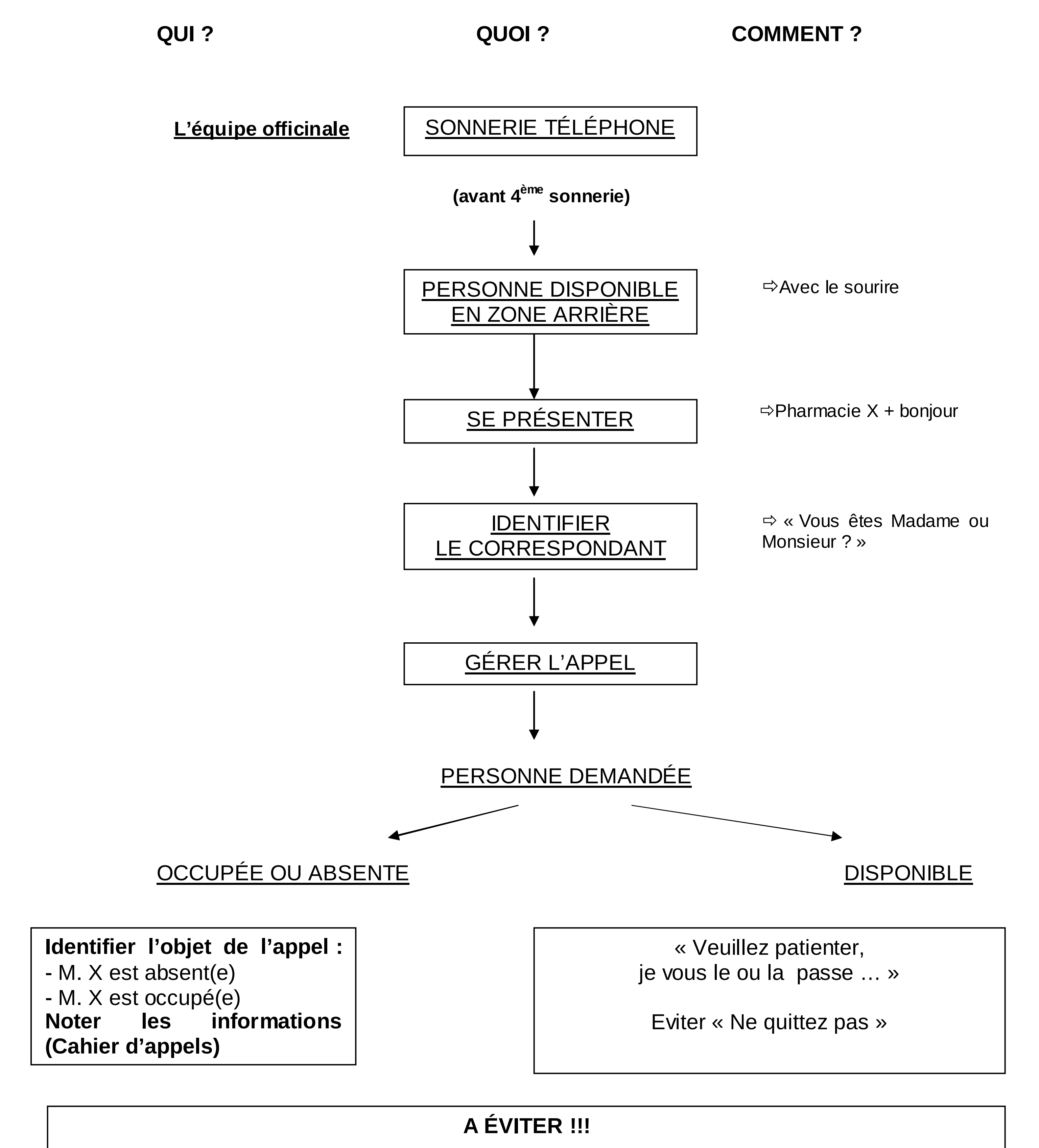
La première mission pour satisfaire son Client est le bon accueil. Il faut accueillir avec le sourire et un bonjour.

On pensera à la tenue vestimentaire : blouse propre, mains propres et port du badge.

Les locaux sont une marque de Qualité : la croix sera allumée. On s'assurera que la pharmacie ait un sol propre et que les comptoirs soient rangés.

L'Officine est une entreprise commerciale.
Une image de sérieux, un accueil chaleureux sont des gages de Qualité.

2-2-4- ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE



A ÉVITER !!!

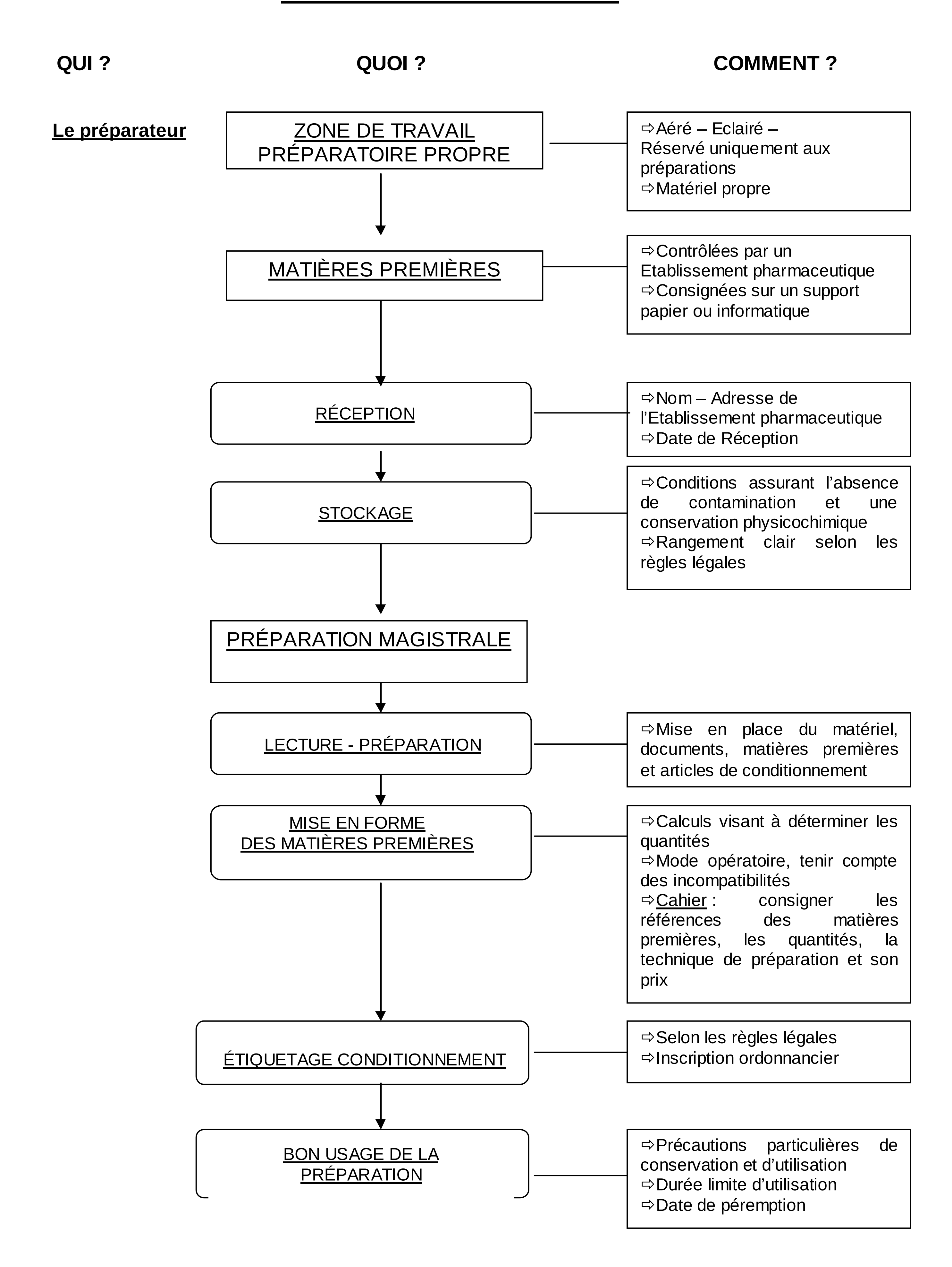
- LES ATTENTES INTERMINABLES

- OUBLIER L'APPEL

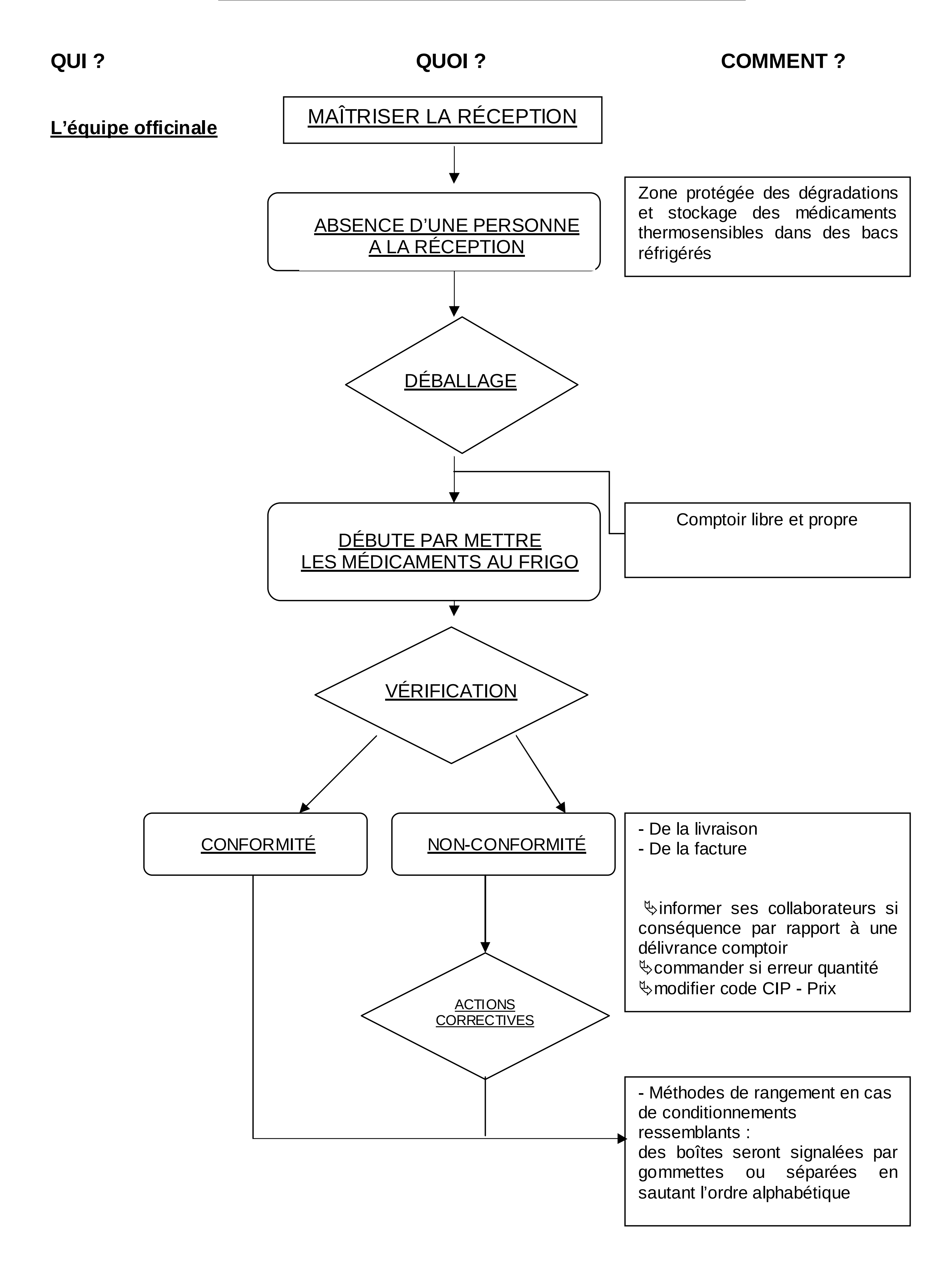
Certainement le plus difficile à gérer, l'accueil téléphonique est par définition « imprévisible et différent à chaque appel ».

Même au téléphone, gardez le sourire et ayez un langage positif.

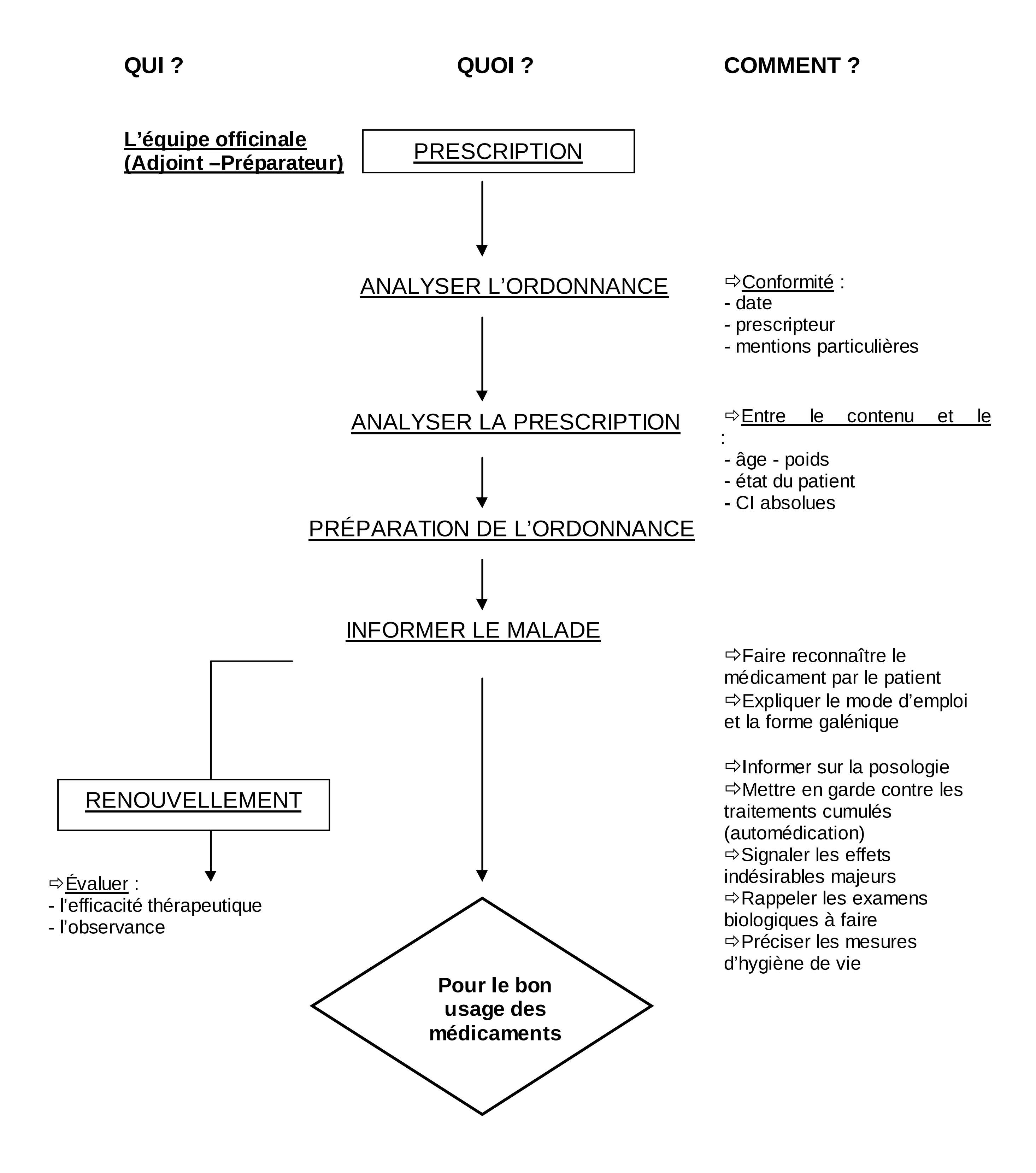
2-2-5- PRÉPARATOIRE
PRÉPARATION MAGISTRALE



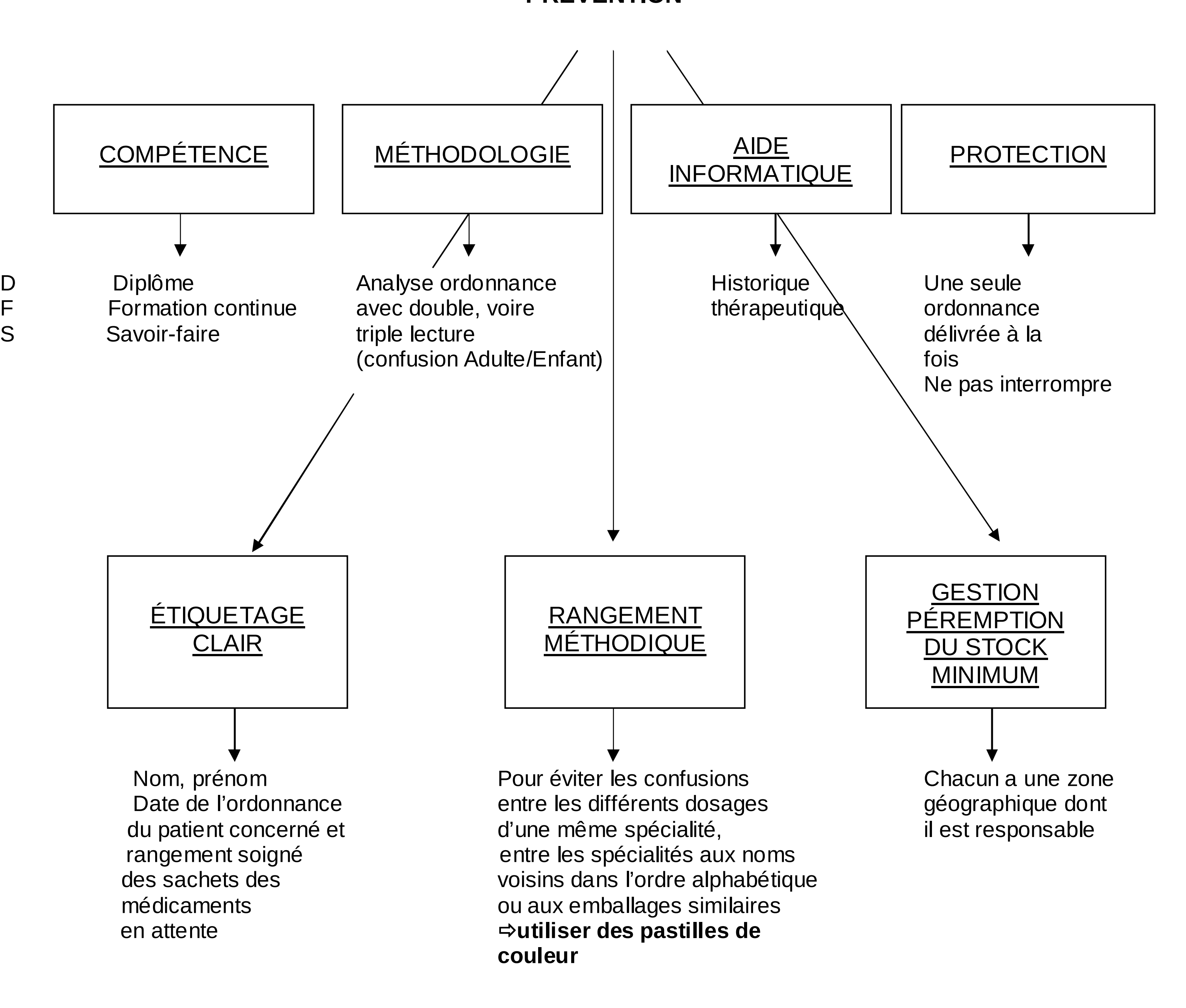
2-2-6- RÉCEPTION D'UNE COMMANDE GROSSISTE



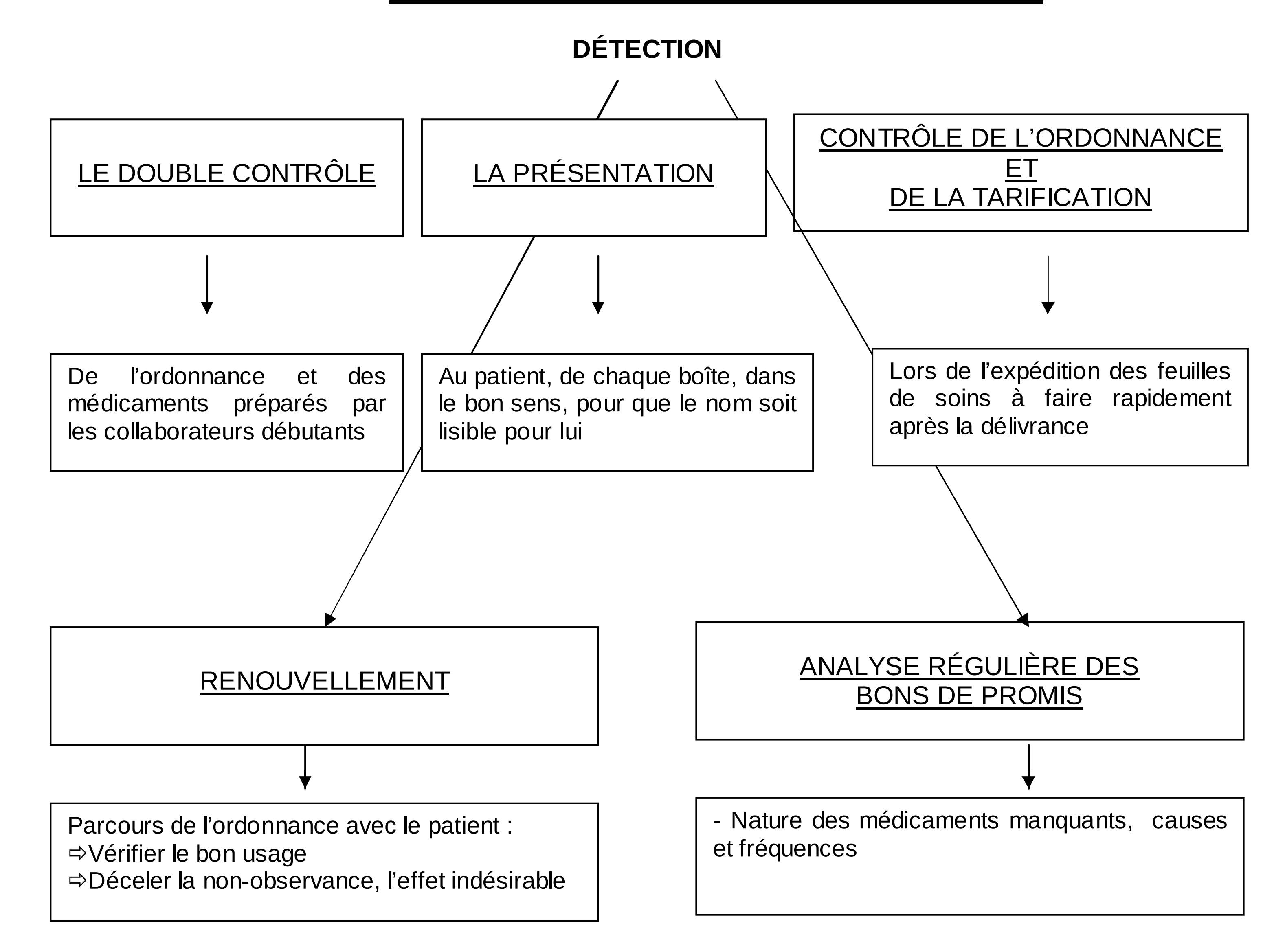
2-2-7- ÉTAPES DE LA DISPENSATION



2-2-8- ÉVITER L'ERREUR DANS LA DISPENSATION

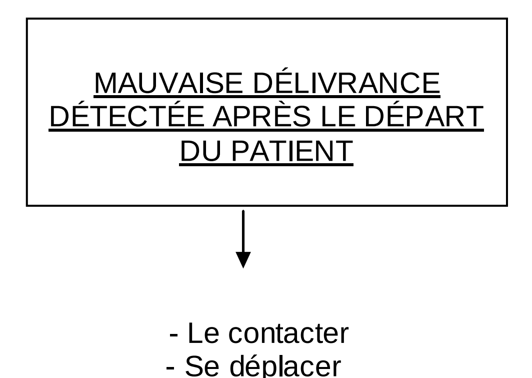


2-2-8- ÉVITER L'ERREUR DANS LA DISPENSATION



2-2-8- ÉVITER L'ERREUR DANS LA DISPENSATION

CORRECTION



TROUVER DES SOLUTIONS

- Le contacter
- Se déplacer

Pourquoi a-t-on fait l'erreur ?
- Comment?
- Quel est l'enchaînement des faits ?

3 ÉVALUATION

3-1- TEMPS PASSÉ : PRÉPARATION – RÉALISATION

Il est long et complexe d'écrire ce que l'on fait. « Autopsier », « disséquer », étape par étape, nos gestes journaliers demande de la réflexion.
N'étant plus au cœur de l'action, le cheminement dans la préparation et la réalisation s'est toujours fait par rapport à mon expérience passée et aux sujets de la formation. Les modes opératoires décrits sont donc généraux et constituent un support de travail applicable quelle que soit l'Officine.

3-2- POINTS POSITIFS CONSTATÉS

La traçabilité renforce notre image de sérieux et de professionnel de santé. Elle nous permet d'améliorer l'existant en apportant des actions correctives et complémentaires. Elle représente la vie de l'Officine, son organisation où chacun est concerné. Elle facilite également l'adaptation des intervenants (remplaçants).

L'intérêt est également d'uniformiser nos méthodes de travail. Par exemple, en ce qui concerne l'accueil, le client est reçu de la même façon par toute l'équipe. On acquiert ainsi une régularité dans le travail.

J'ai eu la possibilité d'exposer le projet à mes ex-collaborateurs ; j'ai constaté un enthousiasme que leur procurait le sujet. Définir par écrit les étapes de leur pratique, les amener à une confiance renforcée par rapport à eux-mêmes mais également par rapport à moi. Ils savent ce qu'il faut faire : leur tâche est facilitée et sécurisée.

3-3- POINTS À AMÉLIORER

Il faut être précis dans l'écrit des procédures de façon à envisager toutes les situations facilitant les tâches et évitant les erreurs.

Il est nécessaire d'apporter des modifications en fonction de l'évolution des pratiques professionnelles.

Le travail se fera en concertation avec l'ensemble de l'équipe en y intégrant nos fournisseurs qui sont à même de nous apporter toutes les informations sur les nouvelles thérapeutiques.

4 CONCLUSION

Ces deux ans de formation m'ont appris à faire de la Qualité et l'enjeu que cela représentait. Je ne me vois plus travailler sans appliquer cette démarche Qualité. Nous assurons notre sérieux, notre compétence. C'est une remise en question permanente. Cet engagement nous amène à exercer notre métier avec passion.

J'ai toujours considéré l'Officine et à une certaine époque, « mon Officine », comme un lieu de vie où l'on apporte sa connaissance, son savoir-faire, où une certaine sérénité doit régner, constituant une première étape dans le service que vient chercher notre patient.

Cette démarche Qualité m'a amenée à deux axes de réflexions :

- par rapport au patient qui franchit notre porte

et

- par rapport à l'équipe officinale

La pratique quotidienne de la Qualité intervient sur notre relation « Pharmacien-Patient ». On se rapproche de ses attentes ; on améliore son bien-être. On lui apporte reconnaissance, considération, qui lui sont perceptibles créant ainsi des liens chaleureux et professionnels.

J'ai constaté aussi que ce projet créait la motivation nécessaire pour améliorer une ambiance de travail, pour responsabiliser les membres d'une équipe. Penser, agir ensemble, crée des liens entre nous. Nous comprenons mieux les attentes de chacun. Dans le but de s'améliorer, des questions ont été posées et ont permis parfois de répondre à certaines situations.

Un titulaire est un Chef d'entreprise qui doit trouver les moyens pour que son entreprise soit performante.

La performance, ce sont les Hommes qui la font.

Il faut obligatoirement leur apporter une source de motivation.

La démarche Qualité donne une dynamique de Groupe permettant d'atteindre la performance et un management plus efficace.